



CONTRÔLER LA QUALITE DE LA PRODUCTION DU SERVICE DES ETAGES



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Contrôle de la qualité de la production du service des étages dans un établissement hôtelier ou un ehpad.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Contrôler la qualité de la production du service des étages.

PRE-REQUIS :

Savoir lire et écrire.

PROGRAMME :

Contrôler la qualité de la production du service des étages

- Contrôle des chambres
- Contrôle des lieux publics et des locaux de services de l'hôtel
- Contrôler l'application des protocoles de nettoyage
- Traitement des plaintes clients
- Traitement des objets oubliés
- Traitement et suivi des problèmes techniques
- Mise en situation dans un hôtel

MODALITES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

- Technique : vidéo projecteur, ordinateur, livret stagiaire
- Technique Pédagogique : Apport théorique, Pédagogie active, Mise en situation, cas pratique en entreprise

MODALITES D'EVALUATION :

- Mise en situation : Réalisation de contrôle de chambre et lieux public
- Test écrit en fin de formation

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF :

Questionnaire de satisfaction

DUREE :

5 jours minimum : de 35h à 50h en fonction des profils des candidats

FORMATRICE : Céline Sanchez

Ancienne gouvernante dans différents hôtels et en sociétés de nettoyage, consultante-formatrice hôtellerie, spécialisée en hébergement.

INSCRIPTIONS :

contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région Occitanie